



# Customer Experience Management Agenda 2021...

Prof.dr. Ed Peelen, UvA  
[e.peelen@uva.nl](mailto:e.peelen@uva.nl)

Een greep uit de  
CX trends voor  
2020, 2021,...

Customer Think,  
Tempkin,  
SuperOffice,  
Customer  
Experience Update,  
Underlined,  
Altuition,...

### 2020 Year of Digital?

- Opvolgen AI hype (chatbots, voice commerce)
- Agile projectmanagement
- Transparantie: wat doe je met klantfeedback ... en meer
- Data Compliance en Security
- Personalisering een stap verder
- Medewerker centraal!

### 2021 Year of ... Show Results?

- CX belangrijker dan ooit voor klanten
- CX blijft een mysterie
- Toename belang omni channel service
- Show me the business results
- Monitoren en verbeteren

## CJ blijft een mysterie

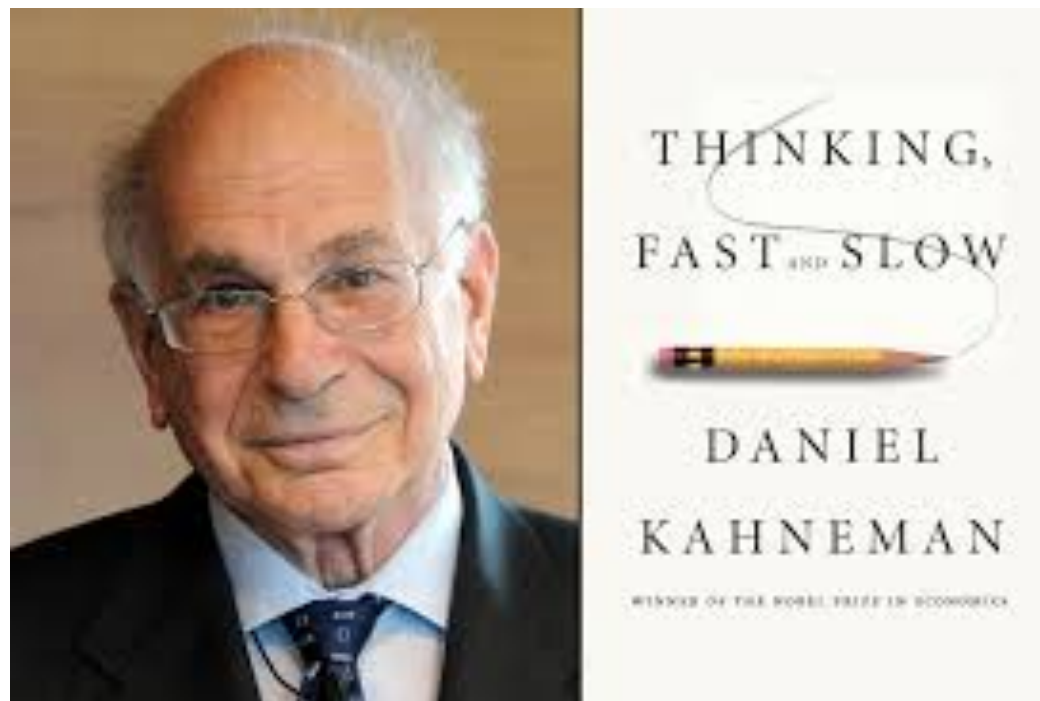
Customer journey is geen marketing journey

Klanten bevinden zich tegelijkertijd in tien journeys

Iedere journey is uniek, dynamisch en niet-lineair

Iedere journey kent op zijn minst een emotionele en een cognitieve dimensie

De journeys van de tekentafel verschillen van die van de echte klanten



# Welke start start en 'finish' en scope kennen klantreizen?

Waar liggen de kansen voor de organisatie en de medewerkers?



